

II

(Незаконодателни актове)

РЕГЛАМЕНТИ

РЕГЛАМЕНТ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ (ЕС) 2015/1051 НА КОМИСИЯТА

от 1 юли 2015 година

относно условията за изпълняване на функциите на платформата за онлайн решаване на спорове, условията във връзка с електронния формуляр за жалби и условията за сътрудничество между звената за контакт, предвидени в Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета относно онлайн решаване на потребителски спорове

ЕВРОПЕЙСКАТА КОМИСИЯ,

като взе предвид Договора за функционирането на Европейския съюз,

като взе предвид Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Регламент за ОРС за потребители) ⁽¹⁾, и по-специално член 5, параграф 7, член 7, параграф 7 и член 8, параграф 4 от него,

след консултация с Европейския надзорен орган по защита на данните,

като има предвид, че:

- (1) Регламент (ЕС) № 524/2013 предвижда създаването на платформа за онлайн решаване на спорове на равнището на Съюза (платформа за ОРС). Платформата за ОРС следва да бъде под формата на интерактивна и многоезична интернет страница, която предлага единен портал за достъп на потребители и търговци, които искат да решат по извънсъдебен път спорове, свързани с договорни задължения, произтичащи от договори за онлайн продажби и услуги.
- (2) Член 8, параграф 1 от Регламент (ЕС) № 524/2013 предвижда, че електронният формуляр за жалби е лесен за ползване. Ето защо жалбоподателите следва да могат да попълнят електронния формуляр за жалби като проект преди да подадат жалба. Следва да се гарантира, че проектите, които не са подадени от жалбоподателите, се заличават автоматично от платформата за ОРС след подходящ период от време.
- (3) За да се осигури правилното функциониране на платформата за ОРС, е необходимо да се определи как ответната страна следва да бъде информирана, че чрез платформата за ОРС е подадена жалба, както и каква информация от електронния формуляр за жалби следва да се използва, за да се улесни определянето на компетентните структури за алтернативно решаване на спорове (структури за АРС).
- (4) Със същата цел и с оглед гарантиране на последователното прилагане на Регламент (ЕС) № 524/2013 е необходимо да се изясни в кой момент структурите за АРС следва да предоставят информация към платформата за ОРС относно разглеждането на даден спор.
- (5) Необходимо е да се определи датата на приключване на някои спорове, при които жалбата не може да бъде разглеждана, за да се гарантира, че личните данни, свързани с тези спорове, могат да бъдат заличени най-късно шест месеца след датата на приключване. Това включва случаите, при които страните не могат да се споразумеят относно структурата за АРС поради липсата на отговор от ответната страна или когато дадена структура за АРС откаже да разгледа спора.
- (6) Националните компетентни органи следва да нотифицират до Комисията и да актуализират списъка на националните структури за АРС по еднообразен начин, за да се рационализира регистрацията на тези структури на платформата за ОРС съгласно Регламент (ЕС) № 524/2013.

⁽¹⁾ OBL 165, 18.6.2013 г., стр. 1.

- (7) Целесъобразно е да се определи кога страните по спор, разгледан чрез платформата за ОРС, следва да могат да дадат своите отзиви относно функционирането на платформата и относно структурата за АРС, разгледала техния спор.
- (8) В Регламент (ЕС) № 524/2013 се предвижда определянето на едно звено за контакт за ОРС във всяка държава членка, което да оказва подкрепа на страните по спора и на структурите за АРС, разглеждащи спор чрез платформата за ОРС. С цел да се улесни сътрудничеството между звената за контакт за ОРС, е целесъобразно да се определи общ набор от принципи, които да са в основата на това сътрудничество.
- (9) Мерките, предвидени в настоящия регламент, са в съответствие със становището на Комитета по онлайн разрешаване на спорове, създаден по силата на член 16, параграф 1 от Регламент (ЕС) № 524/2013,

ПРИЕ НАСТОЯЩИЯ РЕГЛАМЕНТ:

Член 1

Предмет

С настоящия регламент се определят условията:

- а) във връзка с електронния формуляр за жалби;
- б) за изпълнение на функциите на платформата за ОРС;
- в) за сътрудничество между звената за контакт за ОРС.

Член 2

Електронен формуляр за жалби

Електронният формуляр за жалби, подаван чрез платформата за ОРС, е достъпен за потребителите и търговците на всички официални езици на институциите на Съюза. Жалбоподателят има възможност да запази проект на електронния формуляр за жалби на платформата за ОРС. Проектът е достъпен за жалбоподателя и може да бъде редактиран от него преди подаването на окончателния изцяло попълнен електронен формуляр за жалби. Проектът на електронен формуляр за жалба, който не е изцяло попълнен и подаден, се заличава автоматично от платформата за ОРС шест месеца след създаването му.

Член 3

Информиране на ответната страна

При получаване на изцяло попълнен електронен формуляр за жалби платформата за ОРС изпраща стандартно електронно съобщение до електронния адрес на ответната страна, посочен от жалбоподателя в електронния формуляр за жалби, с което я информира, че срещу нея е подадена жалба и ѝ предоставя достъп до информацията по член 9, параграф 3 от Регламент (ЕС) № 524/2013.

Член 4

Определяне на структурата за алтернативно решаване на спорове (АРС)

1. Ако в електронния формуляр за жалби не е определена компетентна структура за АРС, платформата за ОРС показва на ответната страна примерен списък със структури за АРС, за да се улесни определянето на компетентната структура за АРС. Списъкът се основава на следните критерии:
 - а) географските адреси на страните по спора, както са посочени в електронния формуляр за жалби в съответствие с приложението към Регламент (ЕС) № 524/2013; и
 - б) областта, до която се отнася спорът.
2. Страните имат достъп по всяко време до списъка с всички структури за АРС, регистрирани на платформата за ОРС съгласно член 5, параграф 6 от Регламент (ЕС) № 524/2013. Инструмент за търсене, предлаган от платформата за ОРС, помага на страните да определят структурата за АРС, компетентна да разгледа техния спор, измежду структурите за АРС, регистрирани на платформата за АРС.

Член 5

Информация, която се предоставя от структурите за АРС

1. При получаване на цялото досие по жалбата, отнасящо се до спора, структурите за АРС, до които е отнесена жалба чрез платформата за ОРС и които са приели да разгледат спора, предават незабавно на платформата за ОРС датата на получаване на цялото досие по жалбата и предмета на спора.
2. От датата на получаване на цялото досие по жалбата започва да тече срокът от 90 календарни дни, посочен в член 8, буква д) от Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета ⁽¹⁾.
3. Структурите за АРС, до които е отнесена жалба чрез платформата за ОРС и които отказват да разгледат даден спор, предават отказа си на платформата за ОРС незабавно след вземането на това решение в съответствие с член 5, параграф 4 от Директива 2013/11/ЕС.
4. Незабавно след приключване на спора структурите за АРС, до които е отнесена жалба чрез платформата за ОРС, изпращат на платформата за ОРС датата на приключване на процедурата за АРС, както и резултата от нея. Това включва случаите, в които двете страни или едната от тях са се оттеглили от процедурата в съответствие с член 9, параграф 2, буква а) от Директива 2013/11/ЕС.

Член 6

Приключване на определени спорове и заличаване на лични данни

1. Спор, заведен посредством платформата за ОРС, не се разглежда по-специално, когато:
 - а) ответната страна заяви, че не желае да използва структура за АРС;
 - б) страните не са постигнали съгласие за определянето на структура за АРС, която да разгледа техния спор, в рамките на 30 календарни дни след подаване на електронния формуляр за жалби;
 - в) структурата за АРС, относно която страните са постигнали съгласие, откаже да разгледа спора,и той се счита за приключен. Датата на настъпване на някое от събитията, посочени в букви а) — в), се счита за дата на приключване на съответния спор.
2. Личните данни, свързани със споровете по букви а) — в) от първия параграф, се заличават от платформата най-късно шест месеца след тяхното приключване.

Член 7

Електронно нотифициране на списъка със структури за АРС

1. За да нотифицират списъка със структурите за АРС, посочен в член 20, параграф 2 от Директива 2013/11/ЕС, компетентните органи, определени в член 4, параграф 1, подточка и) от Директива 2013/11/ЕС, използват стандартизиран електронен формуляр, предоставен от Комисията.
2. Попълненият стандартизиран електронен формуляр съдържа информацията, посочена в член 20, параграф 2 от Директива 2013/11/ЕС, и информация относно средната продължителност на процедурата за АРС съгласно член 9, параграф 5, буква г) от Регламент (ЕС) № 524/2013 и член 19, параграф 1, буква д) от Директива 2013/11/ЕС.

Член 8

Система за обратна връзка

Платформата за ОРС дава възможност на страните по спора да изразят своето мнение съгласно член 5, параграф 4, буква ж) от Регламент (ЕС) № 524/2013 от момента на приключване на процедурата за АРС и в срок от шест месеца след това.

⁽¹⁾ Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Директива за АРС за потребители) (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 63).

Член 9

Сътрудничество между звената за контакт за ОРС

1. Звената за контакт за ОРС оказват подкрепа съобразно възможностите си за решаването на спорове във връзка с жалби, подадени чрез платформата за ОРС, в съответствие с предвиденото в член 7, параграф 2 от Регламент (ЕС) № 524/2013.
2. Консултантите за ОРС предоставят незабавно помощ на консултантите в други звена за контакт за ОРС и обменят информация с тях, за да улеснят изпълнението на функциите им, посочени в член 7, параграф 2 от Регламент (ЕС) № 524/2013.
3. Консултантите за ОРС, които имат достъп до информация, включително до лични данни, във връзка с даден спор, предоставят достъп до тази информация на консултантите в други звена за контакт за ОРС, доколкото това е необходимо за изпълнението на функциите, посочени в член 7, параграф 2 от Регламент (ЕС) № 524/2013.

Член 10

Влизане в сила

Настоящият регламент влиза в сила на двадесетия ден след деня на публикуването му в *Официален вестник на Европейския съюз*.

Настоящият регламент е задължителен в своята цялост и се прилага пряко във всички държави членки.

Съставено в Брюксел на 1 юли 2015 година.

За Комисията
Председател
Jean-Claude JUNCKER
